

Analisis Perputaran Piutang Pasien BPJS Ketenagakerjaan pada Rumah Sakit XY di Surabaya

Iis Sugiati¹, Wasti Reviandani²

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik^{1,2}

iissugiatismam8@gmail.com¹, wastireviandani@umg.com²

*Corresponding Author

ABSTRACT

This study aims to analyze the accounts receivable turnover for BPJS Employment patients at a XY hospital in Surabaya. Efficient management of receivables is crucial in maintaining liquidity and the financial health of the hospital, as well as supporting the delivery of quality services. Data were collected through interviews, documentation, and purposive sampling of the hospital's finance head. The results indicate that the duration of converting receivables into cash and delays in payment accordance with the due date are primary factors influencing the BPJS Employment accounts receivable turnover. Additionally, complete administrative documentation and a rapid verification process play important roles in accelerating claim disbursement. This study recommends improvements in administrative management and collection strategies to optimize receivable turnover, thereby enhancing financial efficiency and service quality at the private hospital.

Keywords: Receivable Turnover, BPJS Employment, RS XY

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perputaran piutang usaha pasien BPJS Ketenagakerjaan di Rumah Sakit XY di Surabaya. Pengelolaan piutang yang efisien sangat penting dalam menjaga likuiditas dan kesehatan keuangan rumah sakit, serta mendukung penyediaan layanan berkualitas. Data dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan sampling purposif terhadap kepala keuangan rumah sakit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa durasi konversi piutang menjadi kas dan keterlambatan pembayaran sesuai tanggal jatuh tempo merupakan faktor utama yang mempengaruhi perputaran piutang BPJS Ketenagakerjaan. Selain itu, dokumentasi administratif yang lengkap dan proses verifikasi yang cepat berperan penting dalam mempercepat pencairan klaim. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan dalam manajemen administratif dan strategi penagihan untuk mengoptimalkan perputaran piutang, sehingga meningkatkan efisiensi keuangan dan kualitas layanan di rumah sakit swasta.

Kata kunci : Perputaran Piutang, BPJS Ketenagakerjaan, RS XY

1. Pendahuluan

Perkembangan pesat dalam teknologi dan informasi telah membawa dampak signifikan terhadap operasional rumah sakit sebagai penyedia layanan kesehatan. Sebagai lembaga Badan Layanan Umum yang dimiliki oleh pemerintah, rumah sakit memiliki fokus utama pada pelayanan publik yang berkualitas, bukan hanya mencari keuntungan ekonomi. Dalam konteks ini, manajemen keuangan yang efisien menjadi elemen penting, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2005, yang menegaskan komitmen pemerintah untuk menyediakan layanan kesehatan yang memadai bagi masyarakat.

Kesehatan merupakan aspek vital bagi setiap individu dan masyarakat secara keseluruhan. Untuk menjaga dan meningkatkan aksesibilitas serta kualitas layanan kesehatan, pemerintah telah mengimplementasikan regulasi berupa Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Program ini dikelola oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan (BPJS Kesehatan) melalui mekanisme perantara atau pihak ketiga, dengan menggunakan kartu asuransi

kesehatan. Melalui sistem ini, rumah sakit dapat mengklaim piutang dari BPJS Kesehatan untuk mendukung biaya pengobatan dan pelayanan pasien.

Piutang dari JKN menjadi sumber pendapatan penting bagi rumah sakit. Namun, piutang yang tidak lancar dalam jumlah besar dapat mengganggu operasional rumah sakit. Oleh karena itu, analisis terhadap perputaran piutang BPJS Ketenagakerjaan di Rumah Sakit XY di Surabaya pada tahun 2023 sangat krusial untuk memastikan kelancaran operasional dan kualitas pelayanan kesehatan yang optimal.

BPJS Ketenagakerjaan adalah lembaga sosial yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial di Indonesia, sesuai dengan UU No. 24 Tahun 2011. Lembaga ini menggantikan berbagai lembaga jaminan sosial sebelumnya dan berfungsi sebagai badan hukum publik milik negara yang non-profit, bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Layanan BPJS Ketenagakerjaan sangat penting bagi masyarakat karena menawarkan akses perlindungan sosial dengan biaya terjangkau.

Setiap pekerja, baik warga negara Indonesia maupun asing, diwajibkan untuk menjadi peserta BPJS Ketenagakerjaan. Meskipun demikian, masyarakat masih menghadapi kendala dalam mengakses layanan ini, terutama terkait ketentuan yang ditetapkan pemerintah. Dalam konteks analisis perputaran piutang BPJS Ketenagakerjaan di RS. XY Surabaya tahun 2023, penting untuk memahami tantangan yang dihadapi dalam penggunaan layanan ini.

Analisis tersebut dapat membantu mengidentifikasi dampak piutang yang tidak lancar terhadap operasional rumah sakit dan kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan kepada masyarakat. Peserta BPJS Ketenagakerjaan terbagi menjadi dua kelompok berdasarkan sumber pembiayaan. Kelompok pertama adalah penerima bantuan iuran, yang terdiri dari pekerja dengan kondisi ekonomi kurang mampu dan tidak perlu membayar iuran bulanan, karena semua ditanggung oleh dana pemerintah.

Kelompok kedua adalah peserta non-penerima bantuan iuran, yang mendaftar secara individu atau kolektif dan diwajibkan membayar iuran sesuai kelas yang dipilih. BPJS Ketenagakerjaan menyediakan tiga kelas, kelas 1, kelas 2, dan kelas 3, yang masing-masing menawarkan manfaat dan perlindungan berbeda sesuai dengan iuran yang dibayarkan.

Kartu BPJS Ketenagakerjaan dapat digunakan setelah 14 hari sejak pendaftaran atau setelah virtual account diterbitkan. Selain itu, peserta juga berhak mendapatkan berbagai manfaat, seperti perlindungan jaminan kecelakaan kerja, jaminan kematian, serta jaminan hari tua. Dengan demikian,

BPJS Ketenagakerjaan berperan penting dalam memberikan perlindungan sosial bagi pekerja di Indonesia, membantu mereka menghadapi risiko yang mungkin terjadi selama menjalankan aktivitas kerja. BPJS Ketenagakerjaan menawarkan premi iuran yang terjangkau bagi peserta, dengan biaya bulanan untuk perlindungan jaminan kecelakaan kerja dan jaminan kematian. Dengan iuran yang bervariasi, peserta dapat memilih paket yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Misalnya, iuran untuk perlindungan jaminan kecelakaan kerja dan jaminan kematian dapat dimulai dari angka yang sangat bersaing, memungkinkan masyarakat memiliki akses terhadap perlindungan sosial yang penting.

Program BPJS Ketenagakerjaan diwajibkan untuk seluruh pekerja di Indonesia sesuai dengan Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah. Berbeda dengan asuransi swasta yang sering membatasi usia perlindungan, BPJS Ketenagakerjaan memberikan perlindungan seumur hidup tanpa pengecualian berdasarkan kondisi kesehatan saat pendaftaran.

Dengan manfaat seperti jaminan hari tua dan perlindungan risiko kerja, BPJS Ketenagakerjaan berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan sosial pekerja. Banyak masyarakat memilih BPJS Ketenagakerjaan karena premi yang terjangkau dan manfaat yang lebih luas dibandingkan asuransi swasta.

Paket perlindungan yang ditawarkan dirancang untuk memenuhi kebutuhan semua kalangan pekerja, memastikan akses yang sama terhadap jaminan sosial. Semua peserta berhak mendapatkan perlindungan seumur hidup dari risiko kecelakaan kerja dan jaminan

kematian. Namun, tantangan dalam kepatuhan pembayaran iuran masih ada, terutama di kalangan peserta mandiri. Rendahnya kepatuhan ini berkontribusi pada defisit BPJS Ketenagakerjaan, sehingga diperlukan upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya jaminan sosial agar semua pekerja dapat memanfaatkan perlindungan ini secara optimal.

Mardiasmo (2021) menjelaskan bahwa piutang adalah klaim perusahaan terhadap pelanggan akibat penjualan barang atau jasa secara kredit. Kasmir (2018) menambahkan bahwa piutang yang tinggi dapat mengganggu perputaran modal kerja dan efisiensi operasional perusahaan, yang berdampak pada laba. Dalam konteks rumah sakit, piutang terjadi ketika pasien tidak membayar secara tunai, sehingga tagihan dibuat berdasarkan kesepakatan untuk dilunasi dalam jangka waktu tertentu. Piutang rumah sakit merupakan hak klaim terhadap individu, rumah sakit lain, perusahaan, asuransi, atau badan hukum (Sidabutar, 2019).

Piutang adalah penjualan yang dilakukan secara kredit, di mana pembayarannya tidak tunai tetapi bertahap. Hubungan antara penjualan bertahap dan piutang dinyatakan sebagai perputaran piutang (Natalia, Raharjo, & Supriyanto, 2017), yang menunjukkan seberapa sering piutang berputar dalam periode tertentu hingga dapat tertagih kembali ke kas perusahaan (Widiasmoro, 2017).

Perputaran piutang mengukur efektivitas rumah sakit dalam menagih piutang dan mengubahnya menjadi kas. Rasio perputaran piutang yang tinggi menandakan kinerja baik dalam pengelolaan piutang, dengan jumlah piutang tertunggak yang relatif kecil. Sebaliknya, rasio yang rendah menunjukkan kesulitan dalam penagihan, meningkatkan risiko piutang tidak tertagih.

Menurut Rumayar, Kandou, et al. (2016), pengajuan klaim piutang BPJS Ketenagakerjaan dilakukan setelah pelayanan kesehatan selesai di rumah sakit, secara kolektif setiap bulan. Jenis klaim yang dapat diajukan mencakup klaim rawat jalan dan inap, klaim alat kesehatan, klaim ambulan, serta klaim untuk pasien dengan kondisi tertentu. Biaya pelayanan disesuaikan dengan paket yang ditetapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan, dan rumah sakit dilarang menarik biaya tambahan dari pasien. Klaim harus diajukan paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya melalui aplikasi yang tepat, dan proses pengajuan dilakukan di kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan yang relevan.

Tabel 1 - Saldo Piutang Pasien BPJS ketenagakerjaan Tahun 2023

Bulan	Saldo Piutang	Pendapatan	Piutang Lancar
Jan	217.799.853	198.708.704	151.728.188
Feb	135.994.631	69.922.966	69.922.966
Mart	119.547.379	118.771.852	98.409.431
April	75.842.959	54.705.011	54.705.011
Mei	88.941.976	67.959.985	65.814.285
Juni	107.589.834	84.462.143	66.695.483
Juli	133.856.527	92.962.176	87.572.608
Agust	205.933.309	159.649.390	158.195.204
Sept	195.454.478	147.716.373	-
Okt	308.442.464	112.987.986	41.186.774
Nov	384.834.591	117.578.901	53.508.721
Des	467.739.067	136.413.197	-

Sumber : Rumah Sakit XY diSurabaya

Berdasarkan Tabel 1.1 "Saldo Piutang Pasien BPJS Ketenagakerjaan Tahun 2023,". Saldo piutang pasien BPJS Ketenagakerjaan pada tahun 2023 mengalami fluktuasi, dengan nilai tertinggi di bulan Desember sebesar Rp467.739.067 dan terendah di bulan Mei sebesar Rp88.941.976. Pendapatan juga bervariasi, tertinggi pada bulan November sebesar Rp117.578.901 dan terendah di bulan Februari sebesar Rp69.922.966. Piutang lancar lebih

stabil, dengan puncaknya di bulan Agustus sebesar Rp158.125.904 dan terendah di bulan Oktober sebesar Rp41.186.774. Meskipun ada bulan dengan keseimbangan antara saldo piutang dan piutang lancar, lonjakan saldo piutang pada bulan Oktober dan Desember menunjukkan potensi piutang yang belum tertagih. Untuk menjaga likuiditas, salah satu RS. XY perlu meningkatkan strategi penagihan, terutama di bulan dengan pendapatan rendah seperti Februari.

Penelitian oleh Yunita Dewi Nurjanah (2023) tentang perputaran piutang pasien BPJS di Rumah Sakit AB Gresik tahun 2022 menunjukkan bahwa rasio perputaran piutang (Receivable Turnover Ratio/RTO) berada pada tingkat yang baik, mencerminkan efisiensi dalam pengelolaan piutang dan percepatan pengumpulan dana dari klaim BPJS. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan dalam proses pengumpulan piutang yang dapat memengaruhi arus kas rumah sakit. Temuan ini menekankan perlunya strategi pengelolaan piutang yang lebih efektif untuk mengatasi kendala dan meningkatkan kinerja keuangan secara keseluruhan.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Aisyah Rizkia (2023) dengan judul "Analisis Pengelolaan Piutang Terhadap Efektivitas Arus Kas Pada PT. Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Panjang" menunjukkan bahwa piutang dapat diubah menjadi kas secara lebih cepat melalui peningkatan perputaran piutang (RTO) dan pengurangan periode koleksi rata-rata (ACP) setiap tahun. Dalam studi tersebut, peningkatan arus kas masuk terjadi akibat pembayaran piutang dari pihak pengguna jasa. Hal ini menunjukkan adanya keterkaitan antara piutang dan efisiensi arus kas perusahaan.

Namun, dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Rikka Ristilestari (2022) berjudul "Analisis Perputaran Piutang Pada Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit XYZ di Gresik," hasilnya menunjukkan gambaran yang berbeda. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif, fokus pada analisis variabel tunggal yaitu perputaran piutang BPJS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Sakit XYZ tidak memenuhi standar yang ditetapkan. Berdasarkan data dari tahun 2018 hingga 2019, tingkat perputaran piutang (Receivable Turn Over/RTO) serta periode koleksi rata-rata (Average Collection Period/ACP) tergolong rendah, mengindikasikan performa piutang yang kurang optimal.

Penelitian oleh Rikka Ristikstani (2022) menunjukkan bahwa rasio perputaran piutang (RTO) di Rumah Sakit XYZ selama tahun 2018-2019 berada dalam kategori rendah, dan rata-rata waktu penagihan (ACP) juga tidak memenuhi kriteria yang ditetapkan. Hal ini mengindikasikan tantangan dalam proses penagihan piutang yang dapat memengaruhi arus kas dan stabilitas keuangan rumah sakit. Pengelolaan piutang yang kurang efektif berpotensi menyebabkan akumulasi saldo piutang yang tinggi dan meningkatkan risiko piutang tidak tertagih. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk mengevaluasi strategi penagihan dan meningkatkan efisiensi dalam proses klaim, sehingga dapat meningkatkan kinerja keuangan dan pelayanan kepada pasien.

Berdasarkan paparan di atas, dapat dirumuskan masalah yang perlu diteliti sebagai berikut: Analisis Perputaran Piutang Pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit XY Surabaya Tahun 2023. Pada tahun tersebut, total piutang lancar mencapai Rp. 847.738.671, sementara total piutang tak lancar mencapai Rp. 514.100.013.

2. Landasan Teori

Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya telah mendalami aspek periode rata-rata pengumpulan piutang dan perputaran piutang dalam konteks rumah sakit.

1. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yunita Dewi Nurjanah (2023) yang berjudul "Perputaran Piutang pada Pasien BPJS di Rumah Sakit AB Gresik", jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa perputaran piutang dari pasien BPJS di Rumah Sakit AB Gresik berada pada tingkat yang

memadai, meskipun terdapat beberapa tantangan dalam proses penagihan. Penelitian ini juga mengindikasikan bahwa peningkatan efisiensi dalam pengelolaan piutang dapat berkontribusi pada kesehatan keuangan rumah sakit dan mempercepat arus kas.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Aisyah Rizkia (2023) berfokus pada analisis pengelolaan piutang sebagai variabel terikat. Metode analisis yang digunakan adalah Analisis Variabel Tunggal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perhitungan pengumpulan piutang (ACP) mengalami penurunan setiap tahun sementara perhitungan perputaran piutang (RTO) mengalami peningkatan. Hal ini mengindikasikan bahwa piutang dapat dikonversikan menjadi kas dengan lebih cepat dari waktu ke waktu.
3. Rikka Ristilestari (2022) melakukan penelitian dengan fokus pada perputaran piutang BPJS sebagai variabel terikat. Dalam metode analisis yang digunakan yaitu Analisis Variabel Tunggal, hasil penelitian menunjukkan bahwa Rumah Sakit XYZ tidak memenuhi standar kriteria yang telah ditetapkan. Berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh Rumah Sakit XYZ, hasil perhitungan menunjukkan bahwa Perputaran Piutang (Receivable Turn Over/RTO) dari tahun 2018 hingga 2019 dianggap rendah, serta Average Collection Period (ACP) juga dapat dikategorikan sebagai rendah.

Piutang

Menurut Reviandani dan Pristyadi (2019:246), "piutang" mencakup semua bentuk tagihan yang dimiliki perusahaan terhadap pihak luar, baik berupa uang, barang, atau jasa. Dalam akuntansi, istilah ini merujuk pada tagihan yang akan dibayar dalam bentuk uang tunai, umumnya muncul dari penjualan barang atau jasa secara kredit. Selain itu, perusahaan juga dapat memiliki piutang dari penjualan aset tetap dengan uang muka atau penjualan saham.

Fauzina (2020) menyatakan bahwa piutang adalah hak perusahaan yang masih dipegang oleh pihak lain dan penting bagi semua jenis perusahaan. Piutang merupakan tuntutan terhadap pihak luar yang akan berubah menjadi kas saat dilunasi. Sunardi, Kumala, dan Cornelius (2019) menambahkan bahwa pengelolaan piutang yang efektif sangat penting untuk memastikan arus kas yang stabil dan meminimalkan risiko kredit. Pemantauan yang cermat terhadap piutang membantu perusahaan dalam merencanakan strategi keuangan yang lebih baik dan meningkatkan efisiensi operasional.

Berdasarkan definisi yang disampaikan, piutang adalah klaim perusahaan terhadap pihak ketiga dari penjualan barang atau jasa, baik secara kredit maupun penjualan aset. Piutang mencakup tagihan yang diharapkan dilunasi dalam bentuk uang tunai dan berfungsi sebagai indikator pendapatan serta aset non-tunai yang mencerminkan kesehatan finansial. Penting bagi semua jenis perusahaan untuk mengelola dan memantau piutang secara efektif agar dapat meminimalkan risiko keterlambatan pembayaran dan memastikan kelancaran operasional.

Perputaran Piutang

Menurut Susanti (2019), perputaran piutang adalah kemampuan dana yang terinvestasi dalam piutang untuk berputar dalam periode tertentu. Prihadi (2020:151) menambahkan bahwa perputaran piutang mencerminkan kemampuan perusahaan dalam mengelola penjualan kredit dan kebijakan yang diterapkan. Perputaran yang baik menunjukkan efisiensi dalam pengelolaan piutang dan optimasi arus kas, sehingga pemantauan dan analisisnya penting untuk meningkatkan likuiditas dan mengurangi risiko keterlambatan pembayaran.

Hidayat (2018) menjelaskan bahwa perputaran piutang adalah rasio yang mengukur durasi penagihan piutang dalam suatu periode. Rasio ini menunjukkan seberapa sering dana dalam piutang berputar, dan perputaran yang optimal mencerminkan kemampuan perusahaan dalam mempercepat penerimaan pembayaran. Pemahaman tentang perputaran piutang juga membantu perusahaan merencanakan keuangan dan mengidentifikasi masalah likuiditas.

Berdasarkan definisi tersebut, perputaran piutang mencerminkan efisiensi dalam pengelolaan penjualan kredit dan proses penagihan. Perputaran yang optimal menandakan kemampuan perusahaan dalam mempercepat penerimaan dan mengelola arus kas. Oleh

karena itu, pemantauan dan analisis perputaran piutang sangat penting untuk merencanakan strategi keuangan yang efektif serta mendukung keberlanjutan dan pertumbuhan perusahaan.

BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan, atau Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJAMSOSTEK), adalah lembaga pemerintah yang menyediakan perlindungan sosial bagi tenaga kerja di Indonesia. Lembaga ini menjamin kesejahteraan pekerja melalui program jaminan sosial, seperti jaminan kecelakaan kerja, kematian, dan pensiun. Dengan BPJS Ketenagakerjaan, diharapkan tenaga kerja merasa lebih aman, meningkatkan produktivitas dan kualitas hidup. Selain itu, BPJAMSOSTEK berperan dalam mendukung keberlanjutan ekonomi nasional melalui perlindungan komprehensif bagi seluruh pekerja.

Kebijakan Piutang

Menurut beberapa sumber, termasuk Eugene F. Brigham dan Joel F. Houston , serta Novietha Indra Sallama dan Febriany Kusumastuti , kebijakan piutang atau kebijakan kredit mencakup aturan atau keputusan yang berkaitan dengan jangka waktu pemberian kredit kepada pelanggan, kriteria penilaian kelayakan kredit, serta strategi dalam melakukan penagihan piutang dalam operasi bisnis. Kebijakan ini terdiri atas empat variabel utama, yaitu:

1. Periode Kredit : Ini merujuk pada durasi waktu yang diberikan kepada pelanggan untuk membayar produk atau layanan yang telah diterima.
2. Kredit Standar : Jenis kredit ini ditentukan berdasarkan kemampuan keuangan pelanggan. Beberapa faktor penting yang perlu dipertimbangkan meliputi rasio antara jumlah utang dan bunga yang harus dibayarkan oleh pelanggan, riwayat pembayaran sebelumnya, serta aspek-aspek relevan lainnya.
3. Diskon : Diskon adalah potongan harga yang diberikan kepada pelanggan jika mereka melakukan pembayaran lebih awal. Biasanya, diskon ini diungkapkan dalam bentuk persentase dari total tagihan, dengan syarat bahwa pembayaran harus dilakukan pada tanggal tertentu agar mendapatkan manfaat diskon tersebut.
4. Kebijakan Penagihan (Pengumpulan Piutang): Kebijakan ini mengatur cara-cara yang digunakan untuk menagih rekening-rekening yang sudah melewati batas waktu pembayaran atau tanggal jatuh tempo.

Rasio Keuangan

Untuk menilai sejauh mana piutang beroperasi secara efektif, Sutrisno (2013:47) menyebutkan dua metode utama:

1. Receivable Turn Over (RTO) yang merupakan rasio yang menggambarkan frekuensi atau seringnya piutang dikonversi menjadi kas dalam periode waktu tertentu. Ini memberikan gambaran tentang seberapa cepat piutang suatu entitas beredar atau berputar dalam rentang waktu tertentu. Perputaran piutang adalah waktu di mana modal piutang bergantung pada syarat pembayaran. Semakin lama syarat pembayaran atau lebih lunak, semakin lama modal terikat pada piutang, yang berarti tingkat perputarannya semakin rendah seiring waktu. Untuk dapat mengetahui tingkat perputaran piutang dengan menggunakan rumus berikut ini :

$$\text{RTO} = \frac{\text{Pendapatan}}{\text{Rata-rata Piutang}}$$

Dimana cara untuk menentukan rata-rata dari total piutang adalah :

$$\text{Rata-rata piutang} = \frac{\text{Saldo awal} + \text{saldo akhir}}{2}$$

Sumber : Sutrisno

Tabel 2 - Kriteria Receivable Turn Over RTO

Kriteria	RTO
Tinggi	≥ 1,25 Kali
Sedang	≥ 0,83 Sampai 1,25 Kali

Rendah	$\leq 0,83$
--------	-------------

Tabel 2 menjelaskan tentang Kriteria RTO, Rumah Sakit harus melakukan perputaran kas lebih dari 1,25 kali sebulan jika mereka ingin diakui memenuhi kriteria RTO tinggi.

2. Average Collection Period (ACP)

Rasio ini berguna untuk mengukur periode waktu yang dibutuhkan dalam proses pengumpulan piutang menjadi kas. Hasil perhitungan ini akan dihubungkan dengan standar kredit; jika nilainya lebih rendah atau seimbang, pengendalian piutang dapat dianggap berhasil, dan sebaliknya. Ini menunjukkan bahwa beberapa pelanggan kredit tidak mematuhi persyaratan kredit atau melakukan penunggakan. Menurut (Ngingang, 2019), Average Collection Period (ACP) dapat dihitung menggunakan rumus:

$$ACP = \frac{365}{\text{Receivable Turn Over}}$$

Sumber : Ngingang

Tabel 3 - Kriteria Average Collection Period (ACP)

Kriteria	ACP
Tinggi	≤ 100 Hari
Sedang	≤ 100 Sampai 300 Hari
Rendah	≥ 300 Hari

Sumber : RS. XY di Surabaya

Tabel 3 menjelaskan tentang kriteria ACP, jika Rumah Sakit ingin dikatakan memiliki kriteria ACP tinggi, Pengembalian piutang maksimal dikembalikan dengan jangka waktu 100 Hari.

3. Metode Penelitian

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis perputaran piutang pasien BPJS Kesehatan di Rumah Sakit XY Surabaya pada tahun 2023. Metode ini fokus pada penggalian data secara mendalam, sesuai dengan konsep yang dijelaskan oleh Kriyantono (2020). Deskriptif kualitatif bertujuan mendeskripsikan data secara sistematis dan akurat, menggali makna yang lebih dalam dari situasi dan kondisi yang ada. Dengan pendekatan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan wawasan komprehensif mengenai dinamika perputaran piutang dan tantangan pengelolaannya.

Jenis dan Sumber Data

Lokasi penelitian dipilih berdasarkan kebutuhan untuk memperoleh data serta informasi yang berkaitan dengan perputaran piutang pasien BPJS. Peneliti melakukan pengumpulan data di Rumah Sakit XY selama kurang lebih satu bulan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada fakta bahwa Rumah Sakit XY merupakan salah satu fasilitas pelayanan kesehatan yang melayani pasien dari program BPJS Ketenagakerjaan, sehingga dianggap relevan untuk menunjang objektivitas dan kedalaman hasil penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Metode penghimpunan informasi dalam penelitian ini merujuk pada cara yang dipakai untuk memperoleh data yang diperlukan adalah :

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2021:195), wawancara merupakan teknik yang tepat ketika peneliti ingin melakukan studi awal untuk menentukan masalah yang akan diteliti, terutama jika jumlah narasumber terbatas atau kecil. Teknik ini juga efektif digunakan ketika peneliti ingin mendapatkan pemahaman lebih mendalam mengenai isu tertentu. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan staf keuangan BPJS di Rumah Sakit XY Surabaya. Melalui pertanyaan langsung, diharapkan dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas tentang perputaran piutang pasien BPJS serta dinamika manajemen piutang di

rumah sakit tersebut.

2. Dokumentasi

Pengumpulan dokumen menjadi langkah penting untuk mendukung analisis secara empiris. Dokumen-dokumen yang berkaitan langsung dengan manajemen piutang di Rumah Sakit XY Surabaya harus dikumpulkan dan diaudit. Langkah ini bertujuan untuk mempermudah identifikasi data dan membantu dalam memecahkan permasalahan yang ada. Data atau dokumen yang diperlukan 'transaksi piutang, laporan pembayaran, serta dokumentasi lain yang relevan dengan proses perputaran piutang.

Kedua metode ini diintegrasikan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh komprehensif dan valid, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai perputaran piutang pasien BPJS di Rumah Sakit XY Surabaya.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini merujuk pada seluruh subjek atau unit yang menjadi fokus pengukuran dan analisis. Dalam konteks ini, populasi terdiri dari laporan piutang pasien BPJS di Rumah Sakit XY untuk periode tahun 2022 hingga 2023. Sementara itu, sampel yang digunakan adalah data piutang pasien BPJS Ketenagakerjaan yang berasal dari tahun 2023 di Rumah Sakit XY. Pemilihan sampel ini dilakukan karena relevansi dengan pertanyaan penelitian serta ketersediaan informasi yang dibutuhkan.

Teknik Pengumpulan Informan

Dalam penelitian kualitatif, keberadaan informan sangat penting untuk memperkaya data yang dikumpulkan. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu metode pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti (Sugiyono, 2021:96). Teknik ini membantu peneliti mendapatkan informasi yang akurat dan relevan sesuai dengan objek yang diteliti.

Informan utama dalam penelitian ini adalah Kepala Bagian Keuangan di Rumah Sakit XY, karena posisinya memiliki wewenang dan pengetahuan langsung mengenai sistem manajemen piutang rumah sakit. Selain itu, pegawai lain yang turut memberikan informasi adalah staf yang masih aktif bekerja di Rumah Sakit XY dan memiliki hubungan langsung dengan pengelolaan piutang. Adapun kriteria utama informan meliputi:

1. Pegawai yang masih aktif bekerja di Rumah Sakit XY.
2. Individu yang secara langsung terlibat dalam proses pengelolaan piutang rumah sakit.

Analisis Data

Setelah data terkumpul, tahap selanjutnya adalah menganalisis data tersebut agar dapat menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini, laporan piutang pasien BPJS dari Rumah Sakit XY digunakan sebagai dasar analisis. Metode analisis yang diterapkan melibatkan perhitungan dua rasio utama, yaitu:

1. Rasio Perputaran Piutang (*Receivable Turn Over/RTO*)

Rasio ini digunakan untuk mengukur seberapa cepat piutang yang dimiliki oleh rumah sakit dapat dikumpulkan dalam periode tertentu. RTO dihitung dengan membagi total pendapatan dari pasien BPJS dengan rata-rata piutang selama periode tersebut. Semakin tinggi nilai RTO menunjukkan efisiensi yang lebih baik dalam pengelolaan piutang.

2. Rasio Periode Pengumpulan Rata-Rata (*Average Collection Period/ACP*)

Rasio ini menunjukkan rata-rata waktu (dalam hari) yang dibutuhkan oleh rumah sakit untuk mengumpulkan piutang dari pihak BPJS. ACP dihitung dengan membagi jumlah hari dalam periode dengan nilai RTO. Jika hasil ACP lebih rendah atau sama dengan standar kredit yang ditetapkan, maka dapat disimpulkan bahwa pengelolaan piutang berjalan secara efektif dan efisien

4. Hasil dan Pembahasan

Rumah Sakit XY merupakan salah satu institusi layanan kesehatan swasta yang berlokasi di Surabaya. Rumah Sakit ini terus berupaya untuk berkembang dengan tujuan utama

meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Salah satu bentuk layanan yang disediakan oleh Rumah Sakit XY adalah fasilitas kesehatan bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan, sebagai bagian dari komitmen dalam memberikan akses pelayanan medis yang lebih luas.

Analisis Data

1. Reduksi Data

Dalam penelitian kualitatif, proses reduksi data dilakukan untuk menyederhanakan informasi yang telah dikumpulkan sehingga lebih terarah dan mudah dikelola. Menurut Miles dan Huberman (dikutip dalam Sugiyono, 2021:134), reduksi data mencakup kegiatan merangkum, memilih hal-hal yang penting, serta menemukan tema dan pola yang bermakna dari sekumpulan data mentah.

Melalui tahapan ini, data yang sebelumnya kompleks akan menjadi lebih ringkas dan memberikan gambaran yang jelas. Selain itu, proses ini membantu peneliti untuk lebih mudah menggali informasi tambahan jika dibutuhkan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan serta penyederhanaan informasi-informasi krusial yang relevan dengan objek penelitian, yang selanjutnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4 - Hasil Pembahasan Perpuataran Piutang Pasien BPJS di Rumah Sakit XY di Surabaya

Informan	Frasa Penting	Sub-Tema	Tema
Penanggung Jawab Pengumpulan data	<ol style="list-style-type: none"> 1. Copy KTP Tenaga Kerja atau Kartu Pelajar + Kartu Keluarga 2. Copy Kartu Peserta BPJS Ketenagakerjaan Peserta 3. Surat Pernyataan 4. Formulir JKK Tahap 1 (KK 1) <ul style="list-style-type: none"> - <i>Form tahap 1 juga dapat print langsung dari website SIPP perusahaan yang sudah di proses approve</i> - <i>Website SIPP perusahaan harus secepatnya dilengkapi dan approve 2x24 jam untuk kasus dapat segera disetujui dan bertanggung oleh BPJS TK, bila tidak maka menjadi pasien umum sampai sembuh untuk satu kasus ini</i> 5. Copy lembar ceklok absensi atau print absensi finger pada saat kejadian kecelakaan <ol style="list-style-type: none"> a. Khusus Atlet melampirkan Surat mengikuti pertandingan atau latihan dan Jadwal list susunan peserta dalam 	Persyar`atan Administrasi Klaim BPJS	Syarat &Verifikasi Klaim BPJS

	<p>pertandingan atau latihan yang berlangsung</p> <p>b. Khusus Ojek Online melampirkan print Screenshoot kepesertaan dan bukti orderan dari aplikasi online tersebut</p> <p>c. Khusus pedagang keliling/ petani dan pekerja mandiri lainnya melampirkan <u>surat pernyataan</u> bahwa bekerja tanpa ada absensi</p> <p>6. Berita acara kecelakaan (terutama kecelakaan lalu lintas) dengan tanda tangan dan copy KTP saksi 2 orang</p> <p>7. Surat dinas luar perusahaan dan surat lembur tambahan untuk <i>Pekerja Jasa Konstruksi (JAKON) / Pekerja Migran Indonesia:</i></p> <p>8. Copy Paspor</p> <p>9. Surat Jaminan dari kantor BPJS Ketenagakerjaan</p>		
	<p>1. Hasil laboratorium</p> <p>2. Hasil radiologi</p> <p>3. Invoice asli alkes/ implant</p>	<p>Kelengkapan Berkas Pendukung Pasien</p>	

Sumber : Hasil Penelitian (2024)

Hasil penelitian Tabel 4. proses klaim BPJS Ketenagakerjaan di Rumah Sakit XY Surabaya memerlukan dokumen administrasi yang ketat, seperti identitas peserta dan formulir klaim. Beberapa kategori pekerja, seperti atlet dan ojek online, memiliki persyaratan tambahan. Kelengkapan dokumen dan kecepatan verifikasi sangat penting; dokumen harus disetujui dalam waktu 2x24 jam untuk mencegah pasien dianggap sebagai pasien umum. Pengelolaan administrasi yang baik berpengaruh besar terhadap kelancaran pencairan klaim.

Tabel 5 - Hasil Pembahasan Perputaran Piutang Pasien BPJS ketenagakerjaan di Rumah Sakit XY Surabaya

Informan	Frasa Penting	Sub-Tema	Tema
Kepala Bidang Keuangan	Lamanya waktu yg dibutuhkan untuk mengubah piutang menjadi kas & Piutang tidak dibayar sesuai jatuh tempo	Apa Yang Mempengaruhi Perputaran Piutang di RS. XY Surabaya	Perputaran Piutang

Sumber : Hasil Penelitian (2024)

Hasil penelitian pada Tabel 5. menunjukkan bahwa perputaran piutang pasien BPJS Ketenagakerjaan di RS. XY Surabaya dipengaruhi oleh lamanya waktu yang dibutuhkan untuk mengubah piutang menjadi kas serta ketidaktepatan pembayaran piutang sesuai jatuh tempo.

1. Receivable Turn Over (RTO)

a. Receivable Turn Over Piutang LancarTabel 6 - Perhitungan *RTO* Piutang Lancar Pasien BPJS Ketenagakerjaan Pada Tahun 2023

Bulan	Rataa-rata Piutang	RTO	Perubahan RTO	Keterangan
Jan	108,899,927	1.82		Tinggi
Feb	176,897,242	0.40	(1.43)	Rendah
Mart	127,771,005	0.93	0.53	Rendah
April	97,695,169	0.56	(0.37)	Rendah
Mei	82,392,468	0.82	0.26	Rendah
Juni	98,265,905	0.86	0.03	Rendah
Juli	120,723,181	0.77	(0.09)	Rendah
Agust	169,894,918	0.94	0.17	Rendah
Sept	200,693,894	0.74	(0.20)	Rendah
Okt	251,948,471	0.45	(0.29)	Rendah
Nov	346,638,528	0.34	(0.11)	Rendah
Des	426,286,829	0.32	(0.02)	Rendah

Sumber : RS. XY Surabaya

Piutang lancar pasien BPJS Ketenagakerjaan di RS. XY Surabaya sepanjang 2023 menunjukkan fluktuasi signifikan. Januari mencatat piutang Rp. 108.899.927 dengan RTO tertinggi 1,82. Namun, Februari mengalami peningkatan menjadi Rp. 176.897.242, tetapi RTO turun ke 0,40. Tren penurunan terjadi pada April dan Mei, dengan piutang masing-masing Rp. 97.695.169 dan Rp. 82.392.468, RTO meningkat menjadi 0,56 dan 0,82. Pada Oktober, piutang mencapai Rp. 251.484.971 dengan RTO 0,45, sebelum turun di November. Desember mencatat piutang tertinggi Rp. 426.286.829, tetapi RTO terendah di 0,32.

b. Receivable Turn Over Piutang Tak LancarTabel 7 - Perhitungan *RTO* Piutang Tak Lancar Pasien BPJS Ketenagakerjaan Pada Tahun 2023

Bulan	Rataa-rata	RTO Tak Lancar	Keterangan
Jan	108,899,927	0.43	Rendah
Feb	176,897,242	0.00	Rendah
Mart	127,771,005	0.16	Rendah
April	97,695,169	0.00	Rendah
Mei	82,392,468	0.03	Rendah
Juni	98,265,905	0.18	Rendah
Juli	120,723,181	0.04	Rendah
Agust	169,894,918	0.01	Rendah
Sept	200,693,894	0.74	Rendah
Okt	251,948,471	0.28	Rendah
Nov	346,638,528	0.18	Rendah
Des	426,286,829	0.32	Rendah

Sumber : RS. XY Surabaya

Berdasarkan Tabel 7. Perhitungan Receivable Turn Over (*RTO*) piutang tak lancar pasien BPJS Ketenagakerjaan pada tahun 2023 menunjukkan perputaran yang rendah. Januari tercatat RTO 0,43, namun Februari turun drastis menjadi 0,00, menandakan tidak ada perputaran. RTO tetap rendah sepanjang tahun, berkisar antara 0,00 hingga 0,32, meskipun rata-rata piutang meningkat signifikan, terutama pada November dan Desember dengan nilai

masing-masing Rp. 346.638.528 dan Rp. 426.286.829. Menurut standar Brigham dan Edhart, 10– 15 kali setahun atau 0,83–1,25 kali sebulan.

2. Avarage Collection Period (ACP)

a. Avarage Collection Period Piutang Lancar

Tabel 8 - Hasil kriteria *Avarage Collection Period* Piutang Lancar Pasien BPJS Ketenagakerjaan Pada Tahun 2023

Bulan	ACP	Perubahan ACP	Keterangan
Jan	200(6 bulan 20 hari)		Sedang
Feb	923(2 tahun 6 bulan 23 hari)	723	Rendah
Mart	393(1 tahun 28 hari)	(531)	Rendah
April	652(1 tahun 9 bulan 22 hari)	259	Rendah
Mei	443(1 tahun 2 bulan 23 hari)	(209)	Rendah
Juni	425(1 tahun 2 bulan 5 hari)	(18)	Rendah
Juli	474(1 tahun 3 bulan 24 hari)	49	Rendah
Agust	388(1 tahun 23 hari)	(86)	Rendah
Sept	496(1 tahun 4 bulan 16 hari)	(388)	Rendah
Okt	814(2 tahun 3 bulan 4 hari)	814	Rendah
Nov	1,076(2 tahun 11 bulan 26 hari)	262	Rendah
Des	1,141(3 tahun 1 bulan 16 hari)	(1,076)	Rendah

Sumber : RS. XY Surabaya

Berdasarkan Tabel 8. Perhitungan *Average Collection Period* (ACP) di Rumah Sakit XY Surabaya pada tahun 2023 menunjukkan periode penagihan yang rendah hampir sepanjang tahun, kecuali Januari dengan ACP 200 hari. Februari mengalami lonjakan menjadi 923 hari, menandakan keterlambatan signifikan. Meskipun ACP menurun dari Maret hingga Agustus, nilainya tetap tinggi, rata-rata lebih dari 1 tahun. Pada November dan Desember, ACP meningkat lagi menjadi 1.076 hari dan 1.141 hari.

b. Avarage Collection Period Piutang Tak Lancar

Tabel 9 - Hasil kriteria *Avarage Collection Period* Piutang Tak Lancar Pasien BPJS Ketenagakerjaan Pada Tahun 2023

Bulan	ACP Tak Lancar	Keterangan
Jan	846(2 Tahun 4 bulan 6 hari)	Rendah
Feb	0 Hari	Tinggi
Mart	2,290 (6 Tahun 4 bulan 10 hari)	Rendah
April	0 hari	Tinggi
Mei	14,016 (38 Tahun 4 bulan 6 hari)	Rendah
Juni	2,019 (5 tahun 6 bulan 14 hari)	Rendah
Juli	8,176 (22 tahun 1 bulan 16 hari)	Rendah
Agust	42,644 (116 tahun, 7 bulan, dan 14 hari)	Rendah
Sept	496 (1 tahun, 4 bulan, dan 11 hari)	Rendah
Okt	1,281 (3 tahun, 6 bulan, dan 6 hari)	Rendah
Nov	1,975 (5 tahun, 5 bulan)	Rendah
Des	1,141 (3 tahun, 1 bulan, dan 16 hari)	Rendah

Sumber : RS. XY Surabaya

Hasil Tabel 9. Menunjukkan perhitungan *Average Collection Period* (ACP) di Rumah Sakit XY Surabaya pada tahun 2023 menunjukkan rata-rata periode penagihan yang rendah, tidak memenuhi standar yang ditetapkan. Meskipun ada variasi bulanan, secara keseluruhan, rumah

sakit mengalami keterlambatan dalam menagih piutang, yang berdampak pada likuiditas dan stabilitas keuangan. Jika kondisi ini berlanjut, dapat menghambat arus kas operasional.

Berdasarkan pendapat Wulandari (2018), semakin pendek masa periode pengumpulan piutang (ACP) menunjukkan semakin efektifnya proses penagihan piutang, yang mencerminkan kemampuan Rumah Sakit dalam mengumpulkan piutang dengan waktu yang lebih singkat.

Tabel 10 - SOP Penagihan Piutang RS. XY Surabaya 2023

Informan	Frasa Penting	Sub-Tema	Tema
Kepala Unit Keuangan dan Verifikasi	a. Petugas klaim melengkapi berkas-berkas penagihan pasien asuransi (Surat jaminan, lembar medis asuransi, penunjang diagnostik dan persyaratan kartu asuransi & KTP) b. Petugas klaim mencetak biaya pengobatan pasien asuransi di SIM RS. c. Petugas klaim merekap rincian biaya pengobatan pasien asuransi per tanggal. d. Petugas klaim scan tagihan biaya pengobatan pasien asuransi. e. Petugas klaim membuat invoice penagihan per asuransi/Payor asuransi f. Petugas klaim mencetak invoice tagihan untuk di approving. g. Petugas klaim mengcopy invoice tagihan klaim setelah disetujui dan di tanda tangani oleh Kanit Keuangan dan Verifikasi, Kabid Keuangan dan Direksi. h. Petugas klaim scan invoice tagihan klaim yang telah di setujui. i. Petugas klaim mengupload dokumen tagihan di aplikasi asuransi (Kwitansi, invoice, billing pasien). j. Petugas klaim mengirim dokumen tagihan ke perusahaan, via kantor pos.	Prosedur Penagihan Piutang Rawat Inap	SOP Penagihan Piutang
	a. Petugas klaim menerima form medis diagnosa yang telah diisi dokter penanggung jawab pasien disertakan dengan hasil penunjang diagnostik (hasil laboratorium, electrocardiografi, rontgen). b. Petugas klaim mencetak biaya pengobatan pasien asuransi di SIM RS. c. Petugas klaim merekap rincian biaya pengobatan pasien asuransi per tanggal. d. Petugas klaim scan tagihan biaya pengobatan pasien asuransi. e. Petugas klaim membuat invoice penagihan per asuransi / Payor asuransi. f. Petugas klaim mencetak invoice tagihan untuk di approving. g. Petugas klaim mengcopy invoice tagihan klaim setelah disetujui.	Prosedur Penagihan Piutang Rawat Jalan	

	<p>h. Petugas klaim scan invoice tagihan klaim yang telah di tanda tangani.</p> <p>i. Petugas klaim mengupload dokumen tagihan di aplikasi asuransi (Kwitansi, invoice, billing pasien)</p> <p>j. Petugas klaim mengirim dokumen tagihan ke perusahaan, via kantor pos.</p>		
--	---	--	--

Sumber : Hasil Penelitian (2024)

Hasil pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa Rumah Sakit XY Surabaya telah menerapkan langkah-langkah dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) penagihan piutang sebagai upaya untuk meminimalkan risiko terjadinya piutang yang tidak tertagih.

2. Penyajian Data

Dalam penyajian data, diberikan fokus khusus pada proses penagihan piutang BPJS dengan tujuan untuk mengurangi jumlah piutang bermasalah atau tidak lancar.

Tabel 11 - Tampilan Data Penyertaan Piutang

Informan	Sub-Tema	Tema
Penanggung Jawab Pengumpulan data	Persyaratan Administrasi Klaim BPJS	Syarat & Verifikasi Klaim BPJS
	Kelengkapan Berkas Pendukung Pasien	

Sumber : Proses Penelitian (2024)

Tabel 12 - Tampilan Data Penyertaan Perputaran Piutang

Informan	Sub-Tema	Tema
Kepala Bidang Keuangan	Apa Yang Mempengaruhi Perputaran Piutang di RS XY Surabaya	Perputaran Piutang

Sumber : Proses Penelitian (2024)

Tabel 13 - Tampilan Data SOP Penagihan Piutang

Informan	Sub-Tema	Tema
Kepala Unit Keuangan dan Verifikasi	Prosedur Penagihan Piutang Rawat Inap	SOP Penagihan Piutang
	Prosedur Penagihan Piutang Rawat Jalan	

Sumber : Proses Penelitian (2024)

5. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian terhadap perputaran piutang pasien BPJS Ketenagakerjaan di Rumah Sakit XY Surabaya tahun 2023, dapat disimpulkan bahwa rasio perputaran piutang (RTO) mengalami perubahan yang cukup bervariasi atau fluktuatif selama periode tersebut. RTO tertinggi tercatat 1,82 pada bulan Januari, namun mengalami penurunan drastis menjadi 0,40 pada bulan Februari. Hal ini mengindikasikan adanya masalah dalam pengelolaan klaim yang perlu segera ditangani untuk meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit.

Periode rata-rata penagihan piutang (Average Collection Period/ACP) menunjukkan kecenderungan yang menjadi perhatian. Meskipun nilai ACP tergolong rendah di sebagian besar bulan, terutama Januari, terjadi lonjakan tajam menjadi 923 hari pada bulan Februari. Keterlambatan signifikan dalam penagihan ini mencerminkan tantangan yang dihadapi rumah

sakit dalam mengelola piutang dan mengindikasikan perlunya perbaikan dalam proses administrasi dan klaim yang dilakukan.

Selain itu, nilai ACP untuk piutang tak lancar juga menunjukkan angka yang tinggi dan tidak memenuhi standar yang ditetapkan. Ini mengindikasikan bahwa rumah sakit mengalami kesulitan dalam menagih piutang, yang berpotensi berdampak negatif pada likuiditas dan stabilitas keuangan. Penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan efisiensi dalam pengelolaan piutang dan administrasi klaim agar arus kas tetap sehat, sehingga rumah sakit dapat terus memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien.

Daftar Pustaka

- Adam, A. A., Wenas, R. S., & Worang, F. G. (2022). Digital Marketing Melalui Media Sosial Sebagai Strategi Pemasaran UMKM di Kota Tomohon. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2), 1187–1194. <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.41411>
- Alalwan, A. A., Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., & Algharabat, R. (2017). Social media in marketing: A review and analysis of the existing literature. *Telematics and Informatics*, 34(7), 1177–1190. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2017.05.008>
- Alsoud, M., Alfdool, S. M., Trawnih, A., Helalat, A. S., Al-Mu'ani, L., & Mahrakani, N. (2023). Social media marketing activities and tourists' purchase intention. *International Journal of Data and Network Science*, 7(2), 677–686. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2023.3.004>
- Alzikri, M. R., & Susanti, F. (2023). Pengaruh Persepsi Konsumen, Gaya Hidup, Terhadap Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Produk Second Pada Toko Pakaian Bekas Cowboy Collection Di Air Tawar Padang Di Era Pandemic Covid-19. *SAMMAJIVA: Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 58–72.
- Angellia, A., & Mardalis, A. (2024). Pengaruh electronic word of mouth terhadap visit intention di destinasi wisata. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(1), 31–42.
- Arisman, M. (2021). Pengaruh Social Media Marketing Dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Cafe Barbekoe). *UMSU Repository*, 75–77. <http://repository.umsu.ac.id/handle/123456789/16616>
- Dara, N., Kusumawati, I., & Mayratih, S. (2022). The Effect of Social Media Marketing and Electronic Word of Mouth on the Instagram Platform on Purchase Decisions at Tokopedia. *Judicious*, 3(2), 280–220. <https://doi.org/10.37010/jdc.v3i2.1032>
- Dewi, N. M. P., Imbayani, I. G. A., & Ribek, P. K. (2021). Vol 2 Nomor 2 Februari 2021 28 PENGARUH SOCIAL MEDIA MARKETING TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN YANG DIMEDIASI E-WORD OF MOUTH PADA GIVANDA STORE DENPASAR. *Jurnal EMAS*, 2(2), 31. www.validnews.id,
- Febriana, S. P. (2022). Pengaruh destination image terhadap niat berkunjung ulang wisatawan. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Pariwisata*, 8(2), 59–67.
- Flores, C. (2019). Electronic word-of-mouth (eWOM) and intention to visit: The moderating role of trust. *Journal of Tourism Research*, 26(1), 13–26.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2020). *Partial Least Squares: Konsep, teknik, dan aplikasi menggunakan SmartPLS 3.0 untuk penelitian empiris* (3rd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Illah, A. N., Sularso, R. A., & Irawan, B. (2019). Pengaruh Citra Destinasi dan E-WOM di Media Sosial Instagram serta Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Berkunjung ke Objek Wisata B29 di Kabupaten Lumajang. *E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, 6(2), 164. <https://doi.org/10.19184/ejeba.v6i2.11163>
- Ismagilova, E., Slade, E. L., Rana, N. P., & Dwivedi, Y. K. (2020). The Effect of Electronic Word of Mouth Communications on Intention to Buy: A Meta-Analysis. *Information Systems Frontiers*, 22(5), 1203–1226. <https://doi.org/10.1007/s10796-019-09924-y>

- Kadi, I. A., Fauzi, A., & Yulianto, E. (2021). Destination image and travel intention: An empirical study in Indonesia. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(1), 29–38.
- Ke, W., & Destinasi, S. (n.d.). *No Title*.
- Mareta, R. K., Farida, N., & Dewi, R. S. (2022). Pengaruh Citra Destinasi dan Produk Wisata terhadap Keputusan Berkunjung melalui Electronic Word Of Mouth (Studi pada Pengunjung Wisata Eling Bening). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(1), 33–40. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.33569>
- Mursid, M., & Anoraga, P. (2022). Peran citra destinasi terhadap niat perilaku kunjungan ulang wisatawan. *Jurnal Bisnis dan Pariwisata*, 10(2), 45–55.
- Obaidillah, M., Pratiwi, L., & Nurhadi, F. (2012). Kepuasan wisatawan sebagai pemoderasi hubungan citra destinasi terhadap e-WOM. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*, 3(1), 11–23.
- Park, S., Lee, J., & Kim, Y. (2017). The impact of effective social media marketing on visit intention through electronic word of mouth. *International Journal of Hospitality Management*, 65, 123–135.
- Pratiwi, F. S. (2022). Pengaruh destination image terhadap niat berkunjung. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 7(2), 78–88.
- Putri, V. N., Kurniawan, M., & Rahmawati, I. (2023). Kepuasan fasilitas wisata sebagai pemoderasi pengaruh destination image terhadap e-WOM. *Jurnal Pariwisata Nasional*, 5(1), 91–103.
- Ramkissoon, H., Uysal, M., & Brown, K. (2011). Relationship between destination image and behavioral intentions of tourists: A study in Australia. *Tourism Analysis*, 16(5), 519–529.
- Romadhoni, B., Lestari, A. P., & Handayani, R. (2021). Pengaruh electronic word of mouth terhadap keputusan berkunjung. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan*, 6(3), 71–79.
- Stojanovic, I., Andreu, L., & Curras-Perez, R. (2018). Effects of the intensity of use of social media on brand equity: An empirical study in a tourist destination. *European Journal of Management and Business Economics*, 27(1), 83–100. <https://doi.org/10.1108/EJMBE-11-2017-0049>
- Supriadi, B., Hartati, Y., & Wijaya, A. (2022). Pengaruh social media marketing terhadap visit intention wisatawan. *Jurnal Pemasaran Digital*, 9(2), 112–125.
- Utama, I. P. H. B., & Giantari, I. G. A. K. (2020). PERAN CITRA DESTINASI MEMEDIASI PENGARUH E-WOM TERHADAP NIAT BERKUNJUNG KEMBALI WISATAWAN (Studi Pada Obyek Wisata Taman Edelweis Bali). *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(4), 1230. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i04.p01>
- Vongurai, R., Yusof, M., & Ahmad, A. (2018). The influence of e-WOM on travel decisions in social media. *Journal of Tourism and Services*, 9(16), 41–57.